

MCLUB ASSISTANCE

ESTRATTO DELLE CONDIZIONI CHE REGOLANO I SERVIZI

DEFINIZIONI

Assistenza: l'aiuto tempestivo, fornito al Cliente che si trovi in difficoltà a seguito del verificarsi di un Evento.

Centrale Operativa: l'organizzazione costituita da risorse umane e da attrezzature che provvede al contatto telefonico con il Cliente e organizza ed eroga i Servizi Assistenza.

Cliente: l'avente diritto ai servizi erogati da ACI Global (secondo le norme della Convenzione n°09/0012) e più precisamente ha diritto ai servizi ogni soggetto possessore della tessera MClub, titolare del Servizio "MCLUB ASSISTANCE" regolarmente abilitato all'uso del Veicolo (come di seguito definito) o conducente autorizzato dallo stesso, nonché i trasportati che si trovano a bordo del Veicolo stesso, limitatamente al numero di posti indicati sulla carta di circolazione.

Depannage: il servizio di Soccorso stradale reso tramite mezzo attrezzato in grado di effettuare riparazioni sul posto per consentire la prosecuzione del viaggio senza Traino del Veicolo.

Evento: indica ciascuno tra gli eventi di seguito definiti al cui verificarsi saranno prestati i Servizi Assistenza.

Fornitore di Assistenza: indica l'organizzazione di ACI Global che fornisce le prestazioni di assistenza ai Clienti, nonché i fornitori terzi convenzionati con ACI Global.

Guasto: qualsiasi mancato funzionamento improvviso e impreveduto del Veicolo, che comporti l'immobilizzo immediato dello stesso, ovvero ne consenta la marcia ma con rischio di aggravamento del danno ovvero in condizioni di pericolosità e/o grave disagio per il Cliente e per la circolazione stradale.

Incidente: indica l'Evento, subito dal Veicolo in marcia, non voluto, dovuto a: imperizia, negligenza, inosservanza di norme e regolamenti o a caso fortuito connesso alla circolazione stradale, che provoca danni al Veicolo tali da rendere impossibile al Cliente l'utilizzo dello stesso in condizioni normali.

Infortunio/i: evento dannoso dovuto a causa fortuita, violenta ed esterna che produce lesioni fisiche obiettivamente constatabili.

Luogo di Destinazione: punto di assistenza più vicino al luogo di immobilizzo appartenente alla Rete ACI Soccorso Stradale 803116 presso il quale il Veicolo che necessita Assistenza deve essere trasportato o altra destinazione scelta dal cliente entro un raggio max di 30 km calcolati come percorrenza andata e ritorno dal luogo di fermo.

Malattia: ogni alterazione dello stato di salute non dipendente da Infortunio.

Malattia Improvvisa: malattia di acuta insorgenza di cui il Cliente non era a conoscenza e che comunque non sia una manifestazione di una malattia preesistente.

Soccorso Stradale: indica il Servizio Assistenza avente ad oggetto il Depannage e il Traino.

Traino: indica il trasporto del Veicolo che necessita Assistenza fino al Luogo di Destinazione.

Veicolo: si intende ogni veicolo ad uso privato adibito al trasporto di persone il cui utilizzatore rientra nel Servizio "MCLUB ASSISTANCE", di peso complessivo a pieno carico fino a 3,5 ton. immatricolato in Italia con targa italiana.

SERVIZI DI ASSISTENZA

(I seguenti Servizi Assistenza sono in funzione 24 ore su 24, 7 giorni su 7, salvo diversamente specificato nei testi dei singoli servizi).

1. Soccorso Stradale

In caso di Guasto o Incidente al Veicolo o in caso di foratura di uno o più pneumatici, l'esaurimento della batteria (solo una volta per la durata annuale. Sono esclusi la mancanza o l'errato carburante), purché questo si trovi su strade aperte al traffico, ragionevolmente raggiungibili dal carro di soccorso, la Centrale Operativa invia sul posto indicato dal Cliente un mezzo di soccorso per:

a) effettuare il Depannage mediante piccole riparazioni sul posto e la sostituzione del pneumatico danneggiato utilizzando la ruota di scorta presente sul veicolo. L'eventuale costo dei ricambi di tali piccole riparazioni resterà a carico del Cliente che lo regolerà direttamente al personale del mezzo di soccorso intervenuto;

b) effettuare il Traino del Veicolo fino al Luogo di Destinazione entro una percorrenza massima di 30 km a-r, se diverso dall'officina ACI Soccorso Stradale 803116 più vicina.

Eventuali eccedenze chilometriche verranno addebitate al Cliente direttamente dal carro di soccorso intervenuto secondo le condizioni previste dal tariffario nazionale ACI Global in vigore al momento dell'evento e visionabile sul sito www.aciglobal.it

La prestazione del Soccorso Stradale non comprende le eventuali spese resesi necessarie per il recupero del Veicolo fuori dalla sede stradale. Tali spese rimarranno a carico del Cliente.

2. Auto Sostitutiva

Qualora in caso di Guasto o Incidente avvenuto a oltre 50 km dalla Residenza del Cliente, il Veicolo immobilizzato, che abbia usufruito della prestazione di Soccorso Stradale, richieda una riparazione di oltre 8 ore di manodopera, certificati dal punto della rete di assistenza presso il quale è stato trasportato, la Centrale Operativa provvederà a mettere a disposizione del Cliente un'auto sostitutiva di cilindrata fino a 1.200 c.c. – Cat. B - , a chilometraggio illimitato per un massimo di 3 giorni.

A carico del Cliente restano tutte le spese relative alle coperture assicurative facoltative, le eventuali franchigie, le spese di carburante, di pedaggi e di traghetto.

Se il Cliente desidera conservare l'auto sostitutiva per un periodo superiore a quello massimo previsto, dovrà tenere a suo totale carico il costo dei giorni eccedenti la prestazione di tale Servizio Assistenza.

Resta inteso che l'utilizzo ulteriore dell'auto sostitutiva dovrà in ogni caso essere autorizzato dalla Centrale Operativa.

3. Spese di Albergo

Qualora a seguito di Soccorso Stradale per Guasto o Incidente avvenuto a oltre 50 km dalla Residenza del Cliente, il Veicolo immobilizzato sul posto non possa essere riparato entro lo stesso giorno dell'Evento, la Centrale Operativa provvede alla sistemazione del Cliente e degli eventuali passeggeri, in un albergo del luogo e tiene a proprio carico le spese di pernottamento fino a un massimo di € 70,00 (IVA inclusa) per notte e comunque terrà a proprio carico un costo complessivo pari a € 200,00 (IVA inclusa) per Evento.

4. Informazioni Automobilistiche

La Centrale Operativa sarà a disposizione del Cliente dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 18.00 per fornire le seguenti informazioni automobilistiche: autogrill, ristoranti e rifornimenti autostradali, traffico e meteo, come comportarsi in caso di incidente stradale, codice della strada, denuncia sinistro R.C.A.

5. Informazioni Turistiche

La Centrale Operativa sarà a disposizione del Cliente dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 18.00 per fornire le seguenti informazioni turistiche: aerei, traghetti, treni, alberghi, campeggi, ristoranti, stazioni sciistiche, stazioni termali, villaggi turistici, agenzie di viaggi, informazioni climatiche, luoghi di soggiorno e percorsi di viaggio, informazioni ed eventuali prenotazioni di alberghi e ristoranti, informazioni ed eventuali prenotazioni di pensioni per cani e per gatti.

6. Consigli medici

Qualora a seguito di Infortunio e/ o Malattia improvvisa il Cliente necessiti di parlare per telefono con un medico per avere un consiglio su:

- una terapia preventiva;
 - una patologia che comporti un'assistenza medico-sanitaria,
- la Centrale Operativa fornirà i consigli medici richiesti.

DECORRENZA E DURATA DEI SERVIZI E DELLE PRESTAZIONI

I servizi e le prestazioni decorrono dal terzo giorno lavorativo successivo alla data di attivazione della tessera MClub Assistance e hanno validità di 12 mesi.

ESTENSIONE TERRITORIALE

I Servizi di Assistenza saranno prestati ai Clienti per gli Eventi verificatisi in Italia (incluse la Repubblica di San Marino e lo Stato della Città del Vaticano).

MANCATO UTILIZZO DEI SERVIZI E DELLE PRESTAZIONI

La Centrale Operativa non è tenuta a fornire servizi o rimborsi, in alternativa o a titolo di compensazione, in caso di prestazioni non usufruite o usufruite solo parzialmente per scelta del Cliente o per negligenza di questi.

COME RICHIEDERE ASSISTENZA

In caso di necessità di Assistenza, i Clienti potranno contattare la Centrale Operativa, ai seguenti recapiti telefonici:

**numero verde a chiamata gratuita 800-291722
(oppure numero telefonico con chiamata a pagamento +39 02-66165964)**

e comunicare i seguenti dati:

- **nome e cognome;**
- **numero della tessera MCLUB;**
- **natura e luogo dell'evento;**
- **marca e modello del Veicolo;**
- **numero di targa del Veicolo;**
- **numero di telefono e indirizzo anche temporaneo.**

Una volta ricevute le informazioni di cui sopra, la Centrale Operativa verificherà in tempo reale che il Cliente abbia diritto ai Servizi Assistenza e, ove la verifica abbia esito positivo, ne convaliderà la richiesta.

Tutte le prestazioni di Servizi Assistenza devono essere autorizzate dalla Centrale Operativa. Ove il Cliente proceda ad un intervento previsto dalle presenti Condizioni che regolano i Servizi Assistenza senza il previo consenso della Centrale Operativa, tale Cliente non avrà diritto al rimborso di alcuna spesa o costo incorso, i quali resteranno invece completamente a suo carico.

Nota informativa Privacy ACI Global

Informativa (art. 13 Regolamento UE 2016/679 in materia di protezione dei dati personali)
ACI Global Spa, in qualità di Titolare del trattamento dei dati personali, desidera informarLa/Vi che il D. Lgs. UE 2016/679 prevede la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali.

Secondo la normativa sopra indicata, tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della Sua/Vostra riservatezza e dei Suoi/Vostri diritti.

Ai sensi dell'art. 13 Regolamento UE 2016/679, Le/Vi fornisce, quindi, le seguenti informazioni:

1. I dati da Lei/Voi forniti verranno trattati da parte della Società per le finalità riguardanti l'esecuzione delle prestazioni di Assistenza e servizi cui l'interessato ha diritto nell'ambito del Servizio "MCLUB Assistance" e nei limiti in cui il trattamento sia necessario all'esecuzione delle obbligazioni stesse, nonché per la rilevazione del grado di soddisfazione della qualità dei servizi.

2. Il trattamento sarà effettuato con l'ausilio di mezzi elettronici o comunque automatizzati e può consistere in qualunque operazione o complesso di operazioni.

3. Il trattamento potrà riguardare anche dati personali rientranti nel novero dei dati sensibili e in particolare i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute.

4. Il conferimento dei dati è necessario e l'eventuale rifiuto a fornire i medesimi potrebbe comportare l'impossibilità della stipulazione del contratto e/o la mancata esecuzione delle prestazioni che ne costituiscono l'oggetto.

5. I dati personali, in rapporto alle finalità di cui al punto 1, potranno essere comunicati a titolo esemplificativo e non esaustivo a:

a) Prestatori di Assistenza in Italia e all'estero per finalità strettamente connesse all'erogazione del servizio;

b) Periti, Consulenti e Legali.

6. I dati personali non sono soggetti a diffusione.

7. L'interessato ha l'esercizio di specifici diritti, tra cui quelli di ottenere dal Titolare o dai Responsabili conferma dell'esistenza o meno di propri dati personali e la loro comunicazione in forma intelligibile; di avere conoscenza dell'origine dei dati, nonché della logica e delle finalità su cui si basa il trattamento; di ottenere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, nonché l'aggiornamento, la rettifica o, se vi è interesse, l'integrazione dei dati; di opporsi, per motivi legittimi, al trattamento.

8. Rappresentante del Titolare è il Direttore Generale.

9. Responsabili del trattamento dei dati sono: Direttore Centrale Medica e Area Persona; Direttore Centrali Operative.

ACI Global Spa

Sede Legale: Via Stanislao Cannizzaro n°83/a – 00156 Roma

Sede Secondaria: Viale Sarca n°336 – 20126 Milano.

Riportare nell'apposito campo della tessera la data di inizio validità come promemoria.

Per richiedere i servizi MClub Assistance contattare la Centrale Operativa al numero verde **800-291722** oppure al numero **02-66165964**

- soccorso stradale (depannage e traino) - informazioni automobilistiche - auto sostitutiva
- informazioni turistiche - spese di albergo - consigli medici

I servizi sono disponibili su tutto il territorio italiano.

Il servizio di mobilità è realizzato in collaborazione con:

